

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО (ПОСЛЕДИПЛОМНОГО) МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Радецкая Л.Е.

*УО «Витебский государственный медицинский университет»,
Республика Беларусь*

В XXI веке все большее значение приобретают вопросы качества образования на разных уровнях. Объективно это неизбежный процесс: ценовой фактор конкуренции, господствовавший в мировой экономике после восстановления от разрушений Второй мировой войны, через конкуренцию качества товаров, а затем конкуренцию технологий перешел к конкуренции качества человеческих ресурсов, качества образования. Таким образом идея оценки качества (продукции и услуг), первоначально зародившаяся в промышленности, стала переноситься на сферу образования, со всеми наработанными схемами оценки, обеспечения, управления [2, 3]. Так возник чисто технологический, производственный подход к вопросу оценки качества образования, который до сих пор остается единственным до конца проработанным. В то же время вуз как организация, производящая продукцию и услуги, значительно сложнее любой другой организации с точки зрения производимой продукции и услуг, профессионального и культурного уровня персонала, структуры системы управления [5].

Система менеджмента качества пронизывает весь процесс подготовки специалиста от момента отбора и зачисления до трудоустройства. Первым принципом менеджмента качества является «Ориентация на потребителя» [1]. Учреждение образования, как и любая другая организация, должно понимать текущие и будущие потребности своих потребителей и стремиться предвосхитить их. Спектр потребителей продукции или услуг, производимых вузом, то есть, заинтересованных в деятельности вуза сторон, достаточно широк. Он включает: абитуриентов; обучающихся и их родственников; потребителей специалистов, результатов НИР, технической продукции, услуг, связанных с повышением квалификации и профессиональной переподготовкой; органы управления образованием разного уровня; общественные организации; административный персонал всех уровней; членов академического сообщества [4].

Для изучения потребителей потребностей в динамике важен сбор информации об актуальном положении дел, проведение встреч с использованием какого-либо метода оценки. Недопустимо столкновение интересов заинтересованных сторон, что может привести к возникновению рисков вуза. В процессе проведенного анализа рекомендуется выявить и сформулировать не сильные, но и слабые стороны вуза, а также «возможности» и «угрозы». Такой анализ позволяет выделить проблемные места в деятельности вуза, достоинства и достижения, проанализировать предлагаемые к реализации возможности для улучшения процессов, обратить внимание на существующие или потенциальные угрозы. Сильными сторонами, например, могут быть: хорошая фундаментальная подготовка обучающихся, высокое качество кадрового потенциала вуза, использование в учебном процессе результатов научных исследований и др. Слабые стороны – это, чаще всего, недостаточно современная материальная база, слабая практическая подготовка специалистов или высокий средний возраст преподавательского состава. Следует рассмотреть «возможности» шире использовать связи с предприятиями региона для укрепления материальной базы и использования потенциала учреждений здравоохранения для практической подготовки специалистов [5]. Типичная для последних лет угроза – отсутствие мотивации у талантливых молодых специалистов оставаться в вузе.

Следующим шагом системы менеджмента качества образования является анализ проблем. Постановка цели и стремление к ее достижению уже говорит о том, что есть некоторая проблема [5]. Для правильной постановки целей необходимо выяснение сути проблемы. На данном этапе необходимо решить три задачи: идентификация основных проблем заинтересованных сторон; установление связи выявленных проблем с проблемами вуза; разработка дерева проблем для уста-

новления причинно-следственных связей. Задачи данного этапа реализуются посредством серии встреч заинтересованных сторон, сбалансированного анализа мнений и результатов исследований, полученных на первом этапе. В то время как анализ проблем отражает отрицательные аспекты деятельности вуза, анализ целей представляет положительные аспекты видения. Необходимо на данном этапе сформулировать дерево целей как зеркальное отображение дерева проблем. Так, если выявлена такая проблема, как «слабая практическая подготовка специалиста», целью, соответственно, будет – «усиление практической направленности в подготовке специалиста». Цели должны быть реалистичными (достижимыми в рамках финансовых, физических и временных ресурсов), определенными (соответствовать реализуемому проекту) и измеримыми (предоставлять возможность количественной оценки).

С целью предотвращения снижения результативности и эффективности функционирования системы менеджмента качества и деятельности учреждения в целом предусматривается проведение аудита. Последний представляет собой систематический независимый и документированный процесс получения сведений о том, как работает система, и что нужно сделать, чтобы сохранить и совершенствовать достигнутый уровень работы. В вузах проводится как внутренний, так и внешний аудит как заинтересованными (профильное министерство), так и незаинтересованными сторонами (департамент контроля качества образования).

Таким образом, система менеджмента качества обучения должна пронизывать все стороны деятельности и весь период подготовки специалиста, призвана способствовать повышению эффективности деятельности учреждения образования.

Литература

1. Адлер Ю. П. Восемь принципов, которые меняют мир // Стандарты и качество. 2001. № 5-6. С. 49-60.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. 25 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования М.: ИПК Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.
4. Никитина Н. Ш. Системы менеджмента качества в образовании. Модель совершенного бизнеса в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000: 2000 / Проблемы высшего технического образования: Межвуз. сб. статей. Вып. 24. Новосибирск: изд-во НГТУ, 2003. С. 10-15.
5. Никитина Н. Ш. Методика проектирования системы менеджмента качества образования в вузе на основе логико-структурного подхода / Н.Ш. Никитина // Университетское управление: практика и анализ. – 2003. – № 2(25). – С. 70-78.